

# Unity Agent og Unity Supervisor

## Agenda



# Agenda

## Unity Agent og Unity Supervisor. Kundetilpasset undervisning.

Varighed:  
Aftales

### Din telefoniløsning og Unity

Sammenhæng og afhængighed  
Support og hjælp

### Installation og opdateringer

Download og nye versioner

### Unity's Brugergrenseflade

Værktøjslinien

Ikoner – ACD-status

Ikoner – Opkaldsstyring

Ikoner – Statistik og Indstillinger

Personligt Wallboard

Vindue – Aktive kald

Søgefelt – og søgemuligheder

Egen Status

Vindue – kontakter/favoritter

- Visningsmuligheder – og indstilling af disse.

Vindue – Chat (Hvis aktivt)

### Intro til kaldshåndtering

ACD-Status, forklaring

Callcenter Status (Tilmeld kø/  
forlad kø)

Besvarelse af opkald

Søgning på kollegaer eller "gruppe af  
kollegaer"/andre Køer.

Blind omstilling/"kold" omstilling

Meldt omstilling/"varm" omstilling

Omstilling til Voicemail

Omstilling til en anden Kø

Opslag i CRM/Browseropslag

### Kaldshåndtering – live demo

Besvarelse af opkald

Opkaldsinformation og Noter

Sæt opkald på Hold/træk tilbage

Opslag i CRM

Søgemuligheder og status-visning

Send mail

### Live demo fortsat

Send Chatbesked (hvis relevant)

Omstilling af opkald

- Blind omstilling
- Meldt omstilling

Måder at omstille på

- Mus og tastatur
- "Drag and drop"
- "Højreklik – "dobbelt-klik"

Konference (tal med 2 samtidig)

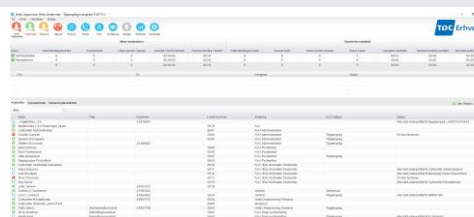
### Brugertilpasninger

Tilpasning af visuelt layout

Tastaturgenveje

Personlige kontakter/eksterne  
kontakter

- Enkelt-oprettelse/tilføjelse
- Import via CSV-fil



### Programtilpasninger/indstillinger

Callcenter indstillinger

- Automatisk tilslut/forlad Kø

ACD status, indstillinger

- ACD-indstillinger ved start
- Wrap-up/efterbehandling

Søgeindstillinger

Outlook

CRM integration

Advisering (Opkaldsadvisering)

Programopdateringer

Chatbesked og status

Personligt Wallboard

### Særlige Supervisor funktioner

Statistik rapporter

- Rapport typer og deres indhold af statistiske data

Medarbejderaktivitet

- Status på agenter
- Allokering af agenter efter behov

Trafik og performance

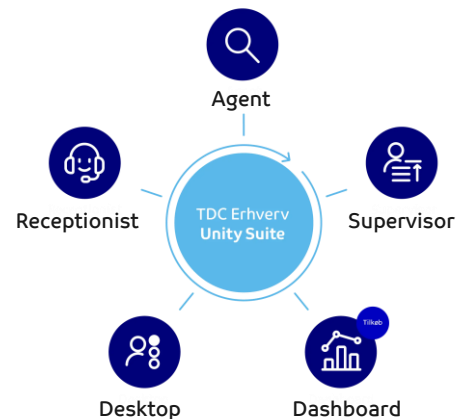
## Data

Undervisningen kan gennemføres på egen løsning – eller på demo og testkunde.

## Produkter og priser

Der præsenteres standard opsætnings- og konfigurationsmuligheder

Læs om vores Unity Suite på:  
[www.tdc.dk/unity](http://www.tdc.dk/unity)



## Applikationer

- Unity Agent
- Unity Supervisor



Læs mere om vores  
øvrige kursustilbud på:

[www.tdc.dk/kursustilbud](http://www.tdc.dk/kursustilbud)